

REGION
SJÆLLAND



- vi er til for dig

KKR
SJÆLLAND

Webinar

Den Digitale Hotline i Region
Sjælland 2025-2027



DDH



kontaktcenter



chatbot



voice

DDH

Velkommen til!

Hvem er med om bordet?



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH



voice
DDH

Program

- 1) **Baggrund for projektet**
Ved Peter Talarek-Andersen, Region Sjælland
- 2) **Hvad er DDH samarbejdet?**
Ved Lene Hartig Danielsen og Lone Bjørn Madsen, DDH Styregruppen
- 3) **Erfaringer medlemskommune i DDH Kontaktcenter**
Ved Lise Larsen, Områdeleder for Borgerservice i Holbæk kommune
- 4) **Næste skridt**
Ved Lone Bjørn Madsen, DDH Styregruppen
- 5) **Spørgsmål (Kl. 10.45)**

Baggrunden for projektet

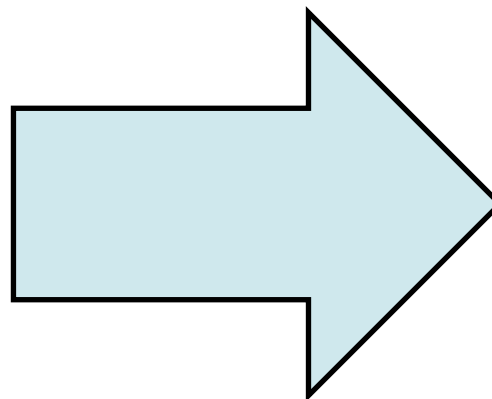


Digital infrastruktur

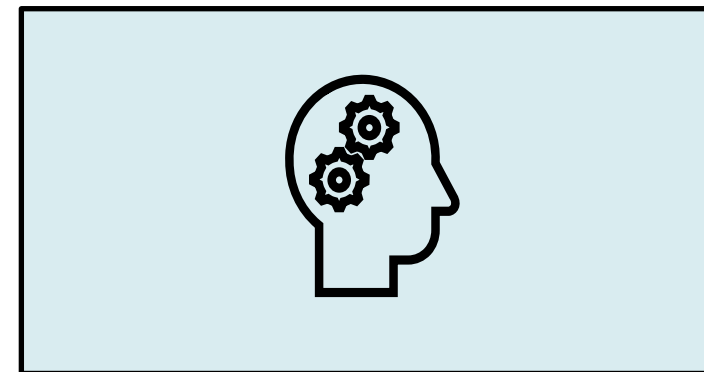


Baggrund:

- Historisk stærkt samarbejde om digital infrastruktur.
- Bredbåndspulje til udrulning.
- I dag har 98% af borgerne geografien mulighed for højhastigheds-forbindelser.



Digital inklusion



Udfordring:

- 17 % er generelt digitalt udfordrede.
- 22 % har udfordringer i mødet med den digitale offentlige sektor.
- 30% digitalt udfordrede ift. sundhedsområdet.

Fokus – flere borgere skal:

- Opleve øget værdi af digitale tilbud
- Understøttes i at anvende digitale tilbud.
- Have hjælp til selvhjælp i mødet med det offentlige og digitale Danmark
- 2,5 mio. kr. til indsats for digital inklusion fra den regionale udviklingsstrategi.

Projektets hovedaktiviteter

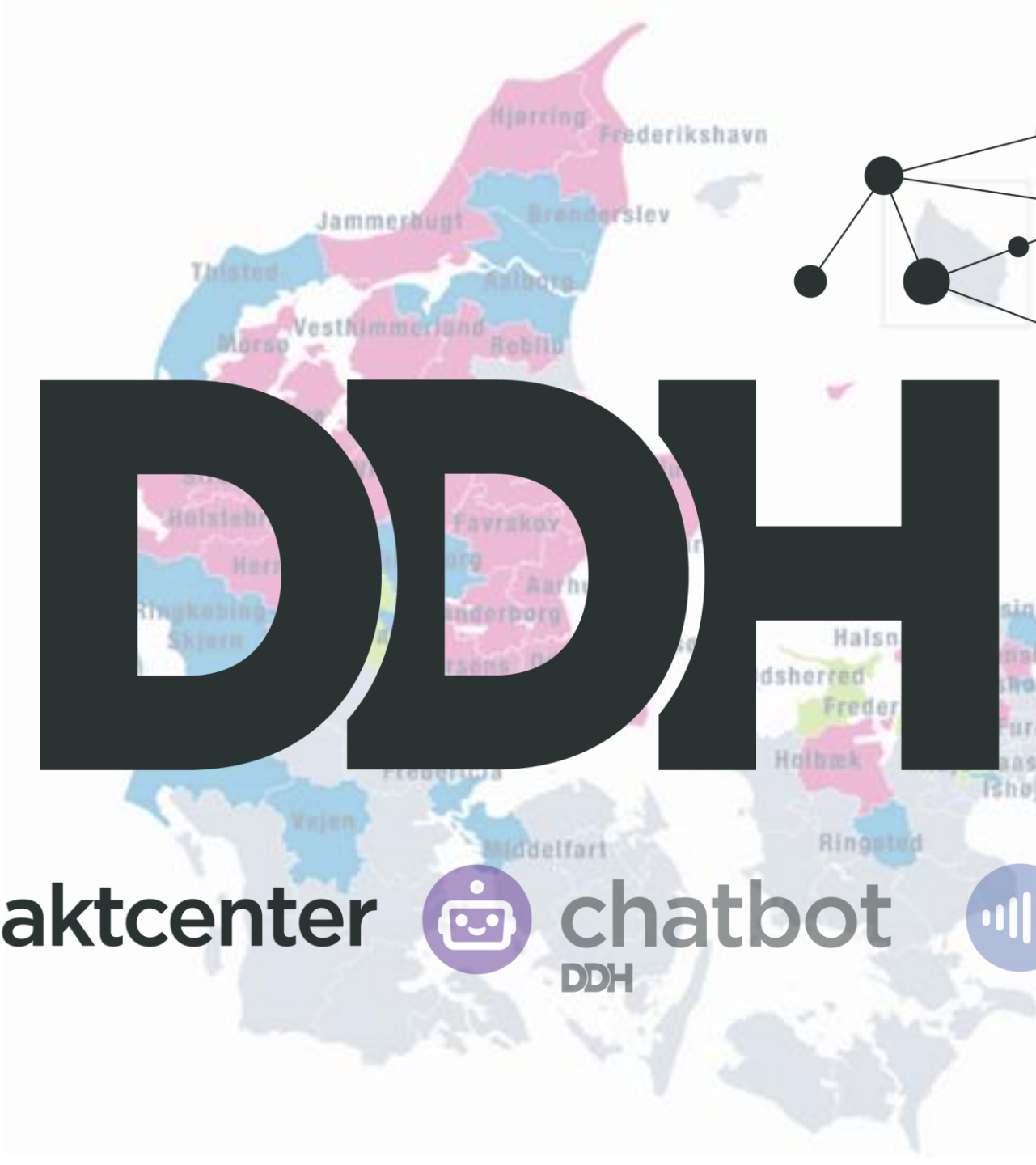
1
Partnerskab for rekruttering af
Region Sjælland geografis
kommuner

2
Kommunale services og IT-løsninger gennem
DDH

3
Afsøgning af muligheder for vejledning i
offentlige sundhedsapps

Q1 + Q2 2025

Q3 2025 – 2026



DDH



kontaktcenter
DDH



chatbot
DDH



voice
DDH

DDHs eksistensgrundlag

DDH vil være den fælleskommunale
indgang til hele det offentlige
Danmark

VISION

Vi hjælper hinanden med at hjælpe
borgerne

KERNEOPGAVE

Et samarbejde i bevægelse

December 2012

7 kommuner

- kl. 18 - 22
- Selvbetjening

Marts 2015

30 kommuner

- Pas akut
- Action plan
- Puzzel

Januar 2018

36 kommuner

- Sagsstatus

Juni 2020

44 kommuner

- Muni 1.0 launch
- Nyt telefonsystem (udbud)

2025

44 kommuner

- Muni 2.0: Launch på ny AI serviceplatform
- Udbud på nyt telefonsystem



Samarbejdet

DDH forpligter sig til

At etablere rammen for et **ligeværdigt, gensidigt og forpligtende samarbejde** for alle kommuner, der bygger på rationalet om, at der er gevinster at hente ved at samarbejde **om den gode borgerservice** alle de steder, hvor vi kan hjælpe hinanden.

Medlemskommuner forpligter sig til

At være klar til at påtage sig DDH kontaktcenter opgaven på det organisatoriske, ledelses- og medarbejdermæssige plan, således kommunen bidrager til at servicen i DDH kontaktcenter lever op til samarbejdets **kvalitetskrav**.

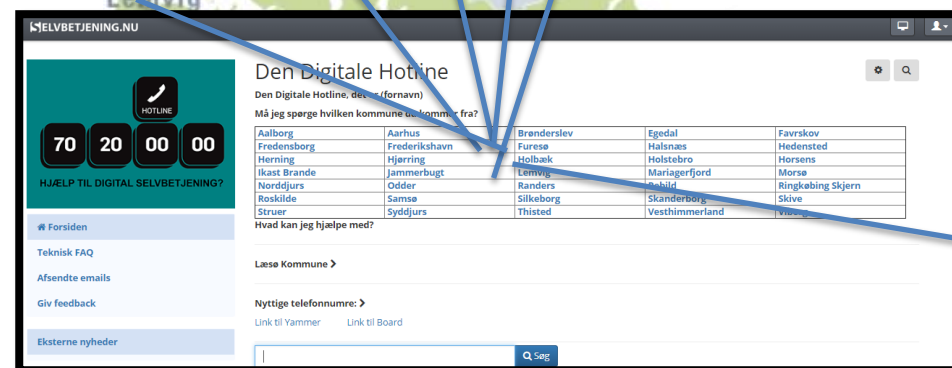
DDH Kontaktcenter: Et virtuelt kontaktcenter

Mere end 200 agenter sidder spredt i alle medlemskommuner

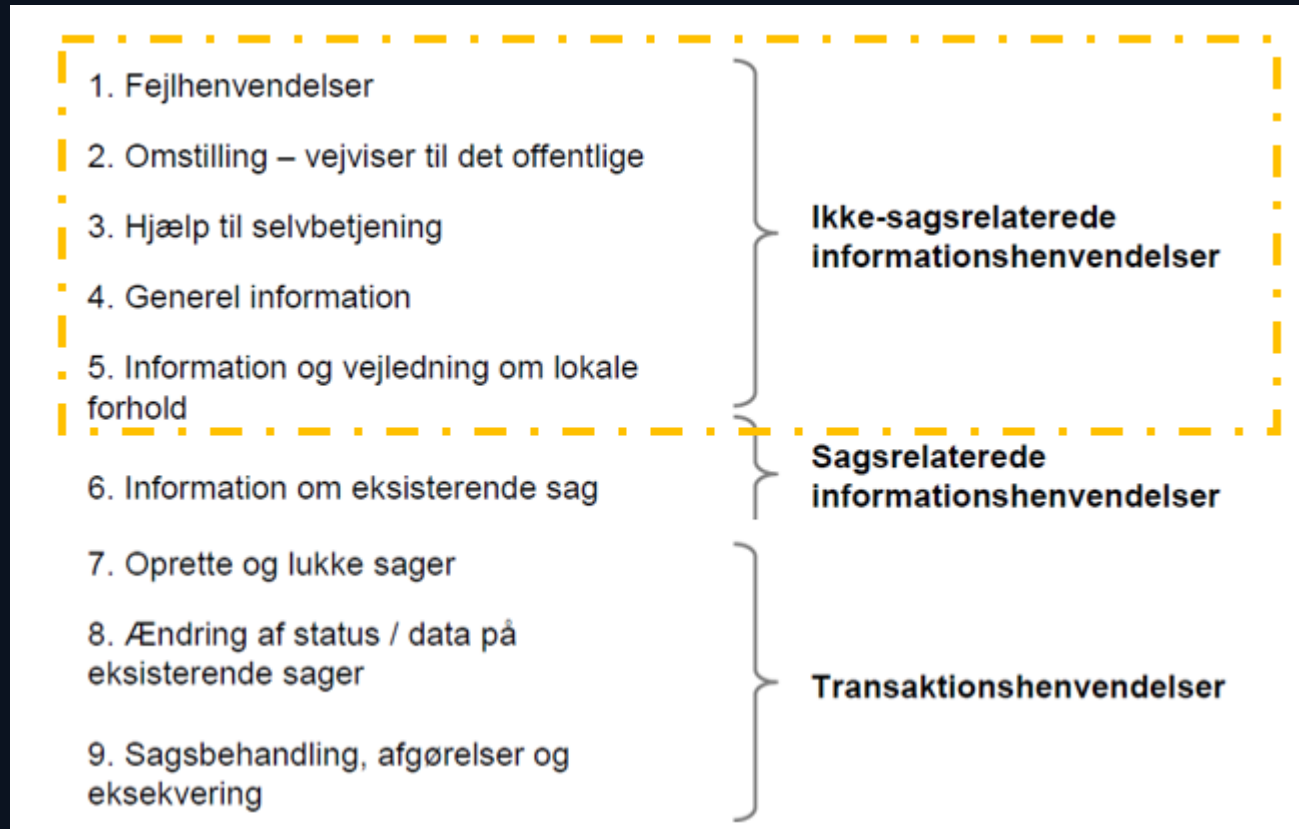
Vejledningssværket Selvbetjening.nu muliggør vejledning på tværs af kommunegrænser

Kommunens IVR leder borgerne over i DDH Kontaktcenter

Hvis borgerne ikke kan straksafklares, viderestilles de varmt til den pågældende kommune



Henvendelsestyper



DDH



60 timers telefontid / ugenligt

Mandag til torsdag kl. 8.00-20.00

Fredag kl. 8.00-16.00

Søndag kl. 16.00-20.00

Resultater i 2024

Område
Tidsbestilling
Pas
Flytning
Rotter
Kørekort
Affald - Renosyd - Ny affaldsordning
Børnepasning/Digital Pladsanvisning
Lægeskit
Byg & Miljø
Kørekort - Ansøg om/forny
MitID
Folkeregister
Affald
Sygedagpenge - Mit Sygefravær
Hjælpeidler
Kørekort - Ansøg om/forny m.m.
Helbrestillæg (almindeligt/udvidet) og personligt tillæg
Sundhedskort (sygesikringsbevis)
Ejendomsskat (Grundskyld)
Digital Post
Total

230.000 opkald

Tilfredshed: 7,93

Straksafklaring: 60,87%



7 ud af 9



60%

DDHs onboardingprogram

1. E-lær Kursus





1

DDHs onboardingprogram

1. E-lær Kursus

2. Kursus ved
Borgerserviceskolen

3. Kursus ved
Selvbetjening.nu



DDHs Ledelsesforankring

1. E-lær Kursus for ledere

2. Leder netværksmøde

3. Repræsentantskabsmøder



Økonomi



Økonomi

REGION SJÆLLAND

KOMMUNE

DRIFT
DDH

Sekretariat
Puzzel
Selvbetjening.nu

BEMANDING
DDH
KONTAKTCENTER

Onboarding og opstart +
Drift DDH

%-dele af befolkningen

Forventet bemanning

Kommune	Vagttimer pr. uge interval
Greve	6- 11
Køge	7-14
Lejre	3-6
Roskilde	11-20
Solrød	3-5
Faxe	4-8
Guldborgsund	7-13
Holbæk	9-16
Kalundborg	6-11
Lolland	5-9
Næstved	10-18
Odsherred	4-7
Ringsted	4-8
Slagelse	9-17
Sorø	4-7
Stevns	3-5
Vordingborg	5-10

Erfaringer som medlemskommune i DDH



**Holbæk
Kommune**

Erfaringer som medlemskommune i DDH v/områdeleder for Borgerservice - Lise Alstrup Larsen



Hvorfor er Holbæk kommune med i DDH?

- Vi tror på fællesskabet – sammen kan vi mere for og med borgerne...
- Vi lever i en uforudsigelige verden – klimaforandringer, beredskabssituationer m.v.
- 60 timers telefontid hver uge – og dermed øget tilgængelighed for borgere og pårørende

Hvilke fagområder/services dækker DDH for Holbæk?

- Generelle råd og vejledning i forhold til selvbetjeningsløsninger på kommunens hjemmeside eller borger.dk, digital post, pas, kørekort, sundhedskort, MitID m.v.
- Råd og vejledning i forhold til kommunens hjemmeside i det hele taget

Erfaringer som medlemskommune i DDH

v/områdeleder for Borgerservice - Lise Alstrup Larsen



Erfaringer (fordele/udfordringer) ved at være med i DDH

Fordele:

- 60 timers åbningstid ugentlig i DDH – også søndag fra kl. 16-20
- Dermed øget tilgængelighed for Holbæk kommunes borgere – og helt i tråd med, at vi lige nu i kommunen arbejder med en ny kontaktpolitik/kanalstrategi, hvor omdrejningspunktet netop er øget tilgængelighed.
- Taler direkte ind i de fællesoffentlige principper for digital inklusion, som skal fremme ansvarlig og inkluderende digitalisering for alle borgere

Udfordringer:

- Forpligtelsen i et (stort) fællesskab gør, at man naturligvis også efterlever de beslutninger, som træffes i fællesskab i repræsentantskabet – også hvis man ikke nødvendigvis altid er enig. Det kan ikke være anderledes.
- Hvis alle involverede kommuner skal have fuldt udbytte af DDH, skal vi strømline og tydeliggøre vores services overfor borgerne endnu mere i forhold til tilgængeligheden på hjemmesiderne.

Hvordan er samarbejdet med og om DDH organisatorisk forankret?

- Samarbejdet med DDH er forankret i Borgerservice
- DDH-repræsentantskabet: Holbæk kommune er repræsenteret ved områdelederen for Borgerservice
- Områdelederen for Borgerservice sikrer løbende dialog og information til nærmeste chef og direktør/direktion

Hvad får borgerne ud af det?

- 60 timers åbningstid hver uge – og dermed øget tilgængelighed for borgere og pårørende
- Hjælp her og nu, når det passer ind i dagligdagens andre gøremål

Hvad får organisationen ud af det?

- Digital ledelse fremmes - vi er en del af noget større
- Vi måler os direkte op mod andre kommuner på service og holdes skarpe – så vi ikke lukker os om os selv
- Vi får ”noget forærende” ved akutte beredskabssituationer, klimaforandringer, digital inklusion m.v.
- Vidensdatabasen Selvbetjening.nu sikres opdateret med guides til gavn for alle

Hvad får lederne ud af det?

I Holbæk kommune har vi én indgang på alle kald – hovednummeret.

- Vi holdes skarpere på digital ledelse – herunder også digital inklusion (hvilke tiltag sætter andre kommuner i gang?)
- Bidrager til at gøre de fællesoffentlige principper for digital inklusion til virkelighed sammen med DDH-agenterne
- Netværk med andre kommuner
- Indsigt i straksafklaringsgraden og serviceniveau som strategiske pejlemærker for optimering i egen kommune på egne kald

Kræver det tæt ledelse og opfølgning:

- JA – ellers rykker vi os ikke hverken på kompetenceudvikling eller optimering!

Hvad får medarbejderne ud af det?

Holbæk kommune har et Kontaktcenter med de samme 7 medarbejdere, som på skift har agent-vagter i DDH

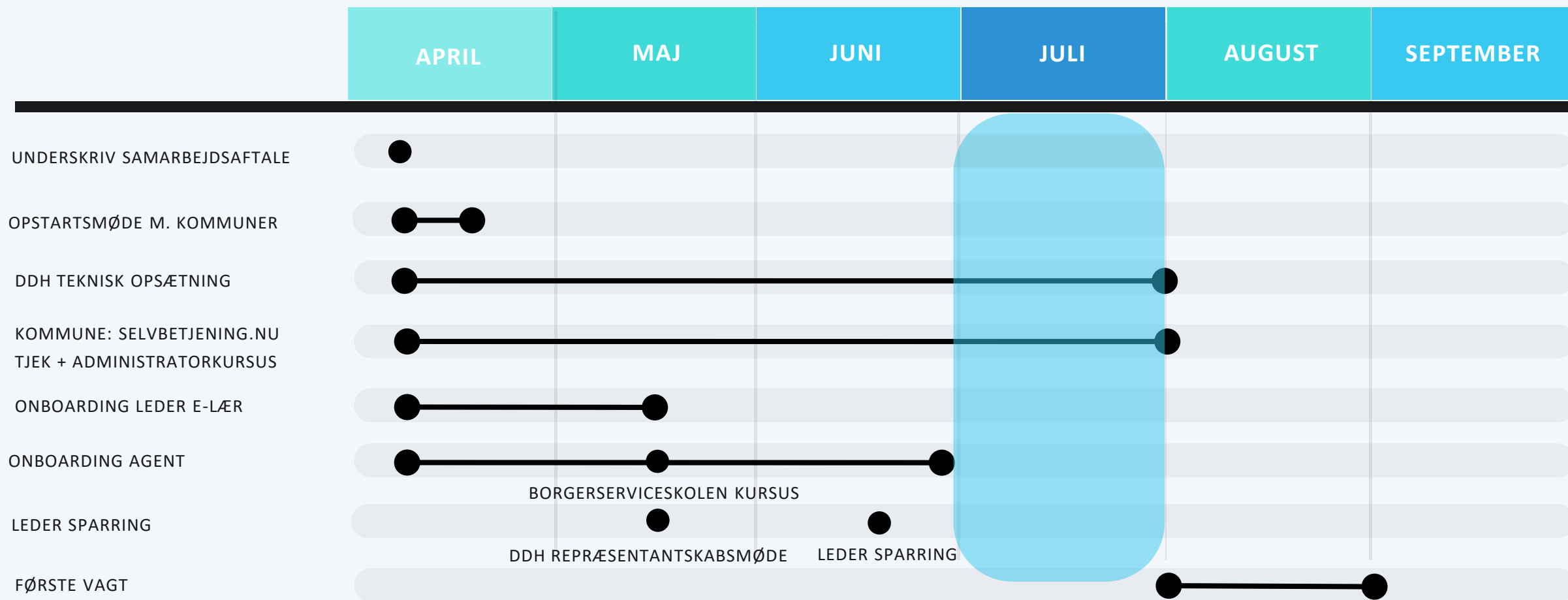
(gennemsnitlig straksafklaringsprocent for 2024 – DDH-kald: 75% - gennemsnitlig servicebedømmelse: 8 (ud af 10 mulige))

- Kompetenceudvikling i høj grad – og dermed medvirken til at fastholde medarbejdere (samme medarbejdere som da vi trådte ind i fællesskabet i 2018)
- Måling på graden af straksafklaring og service for hver agent
- Stor viden om, hvad der sker i andre kommuner – og dermed ”fingeren på pulsen”, som medarbejderne også har gavn af i forhold til vores egne borgere
- Kommer i berøring med gode ideer fra andre kommuner – vi skal ikke altid selv ”opfinde den dybe tallerken”

Næste skridt



Tidsplan for deltagelse og opstart i projektet



Hvad så nu?

1. DDH deler informationsmateriale og samarbejdsaftale til alle deltagere efter mødet
2. Spørgsmål omkring samarbejdet skal sendes til DDH på post@dendigitalehotline.dk. Hvis I ønsker et opfølgende møde, så skriv til samme e-mailadresse.
3. Hvis I ønsker at deltage i projektet, skal I senest den 1. april sende en underskrevet samarbejdsaftale til DDH på post@dendigitalehotline.dk

Spørgsmål



REGION
SJÆLLAND

- vi er til for dig



KKR
SJÆLLAND